

Prettig wonen en werken. Daarvoor zorgt Feenstra al sinds 1947. Met onze techniek en kennis maken we uw directe omgeving comfortabeler, gezond, veilig en energiezuinig. Met meer dan 1.500 medewerkers beheren, verzorgen en onderhouden we meer dan 800.000 Nederlandse huishoudens. En dankzij een uitgebreid netwerk aan vestigingen staat de Feenstra dienstverlening 24 uur per dag, 7 dagen in de week voor u klaar. Wilt u meer weten? Bel +31 (0)88 8455 000 (lokaal tarief), mail ons op [info@feenstra.com](mailto:info@feenstra.com) of ga naar [www.feenstra.com](http://www.feenstra.com). Uw contractpartij is Feenstra Verwarming B.V., gevestigd te Amsterdam, KvK 39022746.

Bedankt voor het huren van een Feenstra Toestel. Zoals bij elk product dat u huurt hebt u recht op service en zijn er rechten en plichten. Bijvoorbeeld over wat er gebeurt als het Toestel stuk gaat, of als u de huurovereenkomst wilt stoppen. In deze voorwaarden staan de afspraken die we met elkaar maken. Lees ze goed door, want ze zijn belangrijk. Zo zorgen we samen voor een veilig en correct gebruik en het maximale gebruikersplezier van onze producten.

## Inhoud

### A. Algemene afspraken

1. Wat bedoelen wij met...?
2. Wie zijn wij?
3. Welke regels gelden er?
4. Kunnen wij de regels veranderen?
5. Waarvoor zijn wij aansprakelijk?
6. Wat kunt u doen als u een klacht hebt?
7. Hoe gaan wij om met uw persoonlijke gegevens?

### B. Regels voor betaling

1. Welke regels zijn er voor betaling?
2. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?
3. Bijzonderheden.

### C. Productregels

1. Wat bedoelen wij met...?
2. Waar heeft u recht op?
3. Waar moet u aan voldoen zodat wij het product kunnen leveren?
4. Wat verwachten wij van u?
5. Onderhoud en controle.
6. Waaruit bestaan de afgeleverde goederen of diensten?
7. Wat te doen bij storing?
8. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?
9. Wat gebeurt er als u de overeenkomst stopt?
10. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?
11. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst stoppen?
12. Bijzonderheden.

## A. Algemene afspraken

### 1. Wat bedoelen wij met...?

**Contractvoorwaarden:** dit is het document dat u nu leest. Hierin staan A. Algemene afspraken, B. Betaalregels en C. Productregels.

**Overeenkomst:** dit is het totaal van afspraken over het product of de dienstverlening. De overeenkomst bestaat uit de opdrachtbevestiging of de door u getekende of aanvaarde offerte, en de contractvoorwaarden. De overeenkomst kan zijn voor koop, huur, abonnement, een eenmalig afgesproken activiteit of een combinatie hiervan.

**Opdrachtbevestiging:** dit is het document waarop staat wat wij met elkaar hebben afgesproken over het product en/of de dienst. Ook staan hierop uw gegevens vermeld. De opdrachtbevestiging is onderdeel van de overeenkomst.

**U:** de persoon of organisatie waarmee Feenstra de overeenkomst is aangegaan. Dit kan een overeenkomst zijn tot

het leveren van een product of een dienst. Op de opdrachtbevestiging staat welk soort overeenkomst wij met u zijn aangegaan. U kan daarbij de huurder, koper, opdrachtgever of een combinatie hiervan zijn.

**We/Wij/Ons:** Feenstra Verwarming B.V.

### 2. Wie zijn wij?

Wij zijn Feenstra. Feenstra voorziet u van techniek die bij u past. U kunt er altijd op rekenen dat die techniek goed blijft functioneren, dankzij regelmatig en betrouwbaar onderhoud. Zodat de techniek precies doet wat u wilt.

### 3. Welke regels gelden er?

- De afspraken die in de opdrachtbevestiging of offerte staan.
  - De afspraken die in deze contractvoorwaarden staan.
- Alle afspraken samen vormen de overeenkomst. Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. De rechten en plichten uit deze overeenkomst mogen wij overdragen aan een ander bedrijf als wij ervoor zorgen dat dit bedrijf de afspraken uit deze overeenkomst nakomt. U geeft ons daartoe bij voorbaat toestemming.

### 4. Kunnen wij de regels veranderen?

- Wij mogen de prijzen en de afspraken van de overeenkomst veranderen. Als wij dat doen, sturen wij u hierover altijd vooraf een brief of e-mail. Veranderen wij de prijzen binnen drie maanden na de start van de overeenkomst? Dan mag u direct de overeenkomst stoppen.
- In bijzondere gevallen kunnen wij andere afspraken met u maken. Als wij dat doen, laten wij u dat van tevoren per brief of e-mail weten.
- Bij gebeurtenissen die niet in deze voorwaarden worden beschreven, beslissen wij hoe hiermee wordt omgegaan.

### 5. Waarvoor zijn wij aansprakelijk?

- Wij zorgen ervoor dat de afspraken in de overeenkomst zo goed mogelijk worden uitgevoerd.
- Producten of diensten leveren wij goed en volgens de wettelijke regels en geldende voorschriften.
- Veroorzaken wij schade aan uw spullen? En zijn wij daarvoor aansprakelijk? Dan zullen wij de schade vergoeden. Dit doen wij tot maximaal € 1.000.000,- per gebeurtenis.
- Wij vergoeden geen immateriële schade of schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade (verlies van winst of inkomsten).
- Wij zijn niet aansprakelijk voor de werking/aanleg van de bestaande installaties en aansluitingen.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door bevrozing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet. We zijn ook niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht of bedieningsfouten.

### 6. Wat kunt u doen als u een klacht hebt?

Af en toe gaat er iets mis met een bestelling of maken wij gewoon een fout. Dat is vervelend, vooral voor u. Heeft u daarover een klacht? Laat het ons dan snel weten. We zullen ons uiterste best doen om het weer goed te maken. Komt u er met onze medewerker niet uit? Dan kunt u de klacht indienen bij onze directie. Bent u daarna niet tevreden over onze oplossing? Leg de klacht dan voor aan de Geschillencommissie. Mail ons op [klachten@feenstra.com](mailto:klachten@feenstra.com) of kijk op onze website [www.feenstra.com/klachten](http://www.feenstra.com/klachten). Is uw klacht nog niet in behandeling? Dan kunt u ook gebruik maken van de Europese klachtenprocedure. Zie hiervoor: [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)

### 7. Hoe gaan we om met persoonlijke gegevens

Als u een overeenkomst met ons aangaat of een offerte opvraagt, vragen wij u om persoonsgegevens. Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens verwijzen wij u naar onze privacy statement, op [www.feenstra.com/privacy](http://www.feenstra.com/privacy).

## B: Regels voor Betaling

### 1. Welke regels zijn er voor de betaling?

- De huur gaat in op de dag dat het Toestel wordt geplaatst.
- De maandelijkse huurprijs staat in de overeenkomst.
- Wij mogen de huurprijs automatisch jaarlijks veranderen. Als wij dit doen gebruiken wij daarvoor het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) vastgestelde percentage dat de 'cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid' zijn veranderd.
- U betaalt de huur vooraf per maand of kwartaal per automatische incasso aan Feenstra. Deze wordt afgeschreven op of rond de 27<sup>ste</sup> van de maand.
- Als de installatie niet goed functioneert door een oorzaak waar wij niets aan kunnen doen (bijvoorbeeld doordat de energietoevoer is onderbroken of als gevolg van verkeerd gebruik), is dit geen reden tot vermindering van het huurbedrag. Tenzij wij beslissen dat dit wel zo is.

### 2. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

- Betaalt u niet binnen 14 dagen na de factuurdatum? Dan mogen wij u administratiekosten, incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen.
- Als u niet op tijd betaalt of als wij verwachten dat u niet betaalt, mogen wij de afgesproken werkzaamheden stoppen.
- Voor het incasseren volgen wij de wettelijke regels zoals de wet op de incassokosten (WIK). Als u niet op tijd betaalt sturen wij u een betalingsherinnering. U moet dan binnen 14 dagen betalen. Voor elke termijnfactuur die u na de eerste herinnering niet op tijd betaalt berekenen wij de wettelijk vastgestelde incassokosten met een minimum van € 40,-. Als u dan nog niet betaalt zullen wij gerechtelijke incassomaatregelen nemen. De kosten hiervan zijn voor u.

### 3. Bijzonderheden

- Voldoet u niet aan uw verplichtingen? En beëindigen wij daarom voor het einde van de huurperiode de huurovereenkomst? Dan brengen wij de resterende huurtermijnen in één keer in rekening.
- Beëindigen wij voor het einde van de huurperiode de overeenkomst om een andere reden dan dat u niet aan uw verplichtingen voldoet? En komt dit omdat u zich niet aan de regels houdt? Dan brengen wij u een redelijk bedrag in rekening voor het door ons geleden verlies en de door ons gemiste inkomsten.

## C. Productregels

### 1. Wat bedoelen wij met...?

- **Bouwbesluit:** Wettelijke voorschriften voor bouwen en verbouwen.
- **Huurder:** Dat bent u, de huurder van het Toestel
- **Meer- en minderwerk:** Toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen werk. Deze zijn door de huurder gewenst en veranderen de overeengekomen prijs.
- **Onderhoud:** Onderhoudswerkzaamheden aan het toestel met als doel het verbeteren en/of herstellen van een correcte en veilige werking ervan.
- **Perceel:** Het gebouw waarin het Toestel wordt geplaatst.
- **Toestel:** De installatie zoals beschreven in de opdrachtbevestiging.
- **Verklaring 'geen asbest':** Dit is een rapport waarin staat dat er geen asbest is. Dit rapport moet zijn gemaakt door een gecertificeerd bedrijf.

### 2. Waar heeft u recht op?

#### Het toestel:

- U huurt van ons een toestel zoals is afgesproken en beschreven in de opdrachtbevestiging. Wij zorgen ervoor dat het toestel op een juiste manier is aangesloten en goed functioneert.

- Let op: het toestel blijft eigendom van Feenstra. Alleen wij mogen het toestel verwijderen, verplaatsen of veranderingen aanbrengen.
- Als het toestel nog niet is geïnstalleerd zorgen wij voor het aanleggen en plaatsen van het door u gehuurde toestel.
- Wij verzorgen het onderhoud en de controle van het toestel. Zie 'Wat te doen voor onderhoud en controle?'
- Wij verhelpen storingen en zorgen voor reparaties. Zie 'Wat te doen bij een storing?'
- U mag geen wijzigingen aanbrengen aan de Installatie. Wilt u iets wijzigen? Vraag ons dan eerst om toestemming.

### 3. Waar moet u aan voldoen zodat wij het product of dienst kunnen leveren?

- Het aanleggen van de leidingen en het (ver)plaatsen en/of aansluiten van het Toestel wordt gedaan door (of in opdracht van) Feenstra.
- De plaats van het Toestel wordt door ons bepaald. Dit doen we in overleg met u of de gebruiker van het Toestel. Samen bepalen we ook de manier van uitvoering. Deze moet wel volgens de geldende wettelijke plaatsingsvoorschriften (zoals het Bouwbesluit) en de plaatsingsinstructie van de fabrikant zijn.
- Als daar reden voor is en/of wij daarom vragen, is het nodig dat u een verklaring 'geen asbest' kunt tonen waarin staat dat op de werkplek geen asbest is. U bent zelf verantwoordelijk voor het verwijderen en afvoeren van eventueel aanwezig asbest en het (asbest- en) stofvrij maken van de ruimte.

#### Extra werkzaamheden:

- Als er extra werkzaamheden nodig zijn, zijn de eventuele extra kosten daarvan voor uw rekening. U krijgt hiervoor een offerte. Pas als u hierop akkoord geeft, voeren wij de extra werkzaamheden uit.
- Moeten er (bouw)vergunningen worden aangevraagd? Dan moet u daarvoor zorgen. De kosten hiervan zijn voor uw rekening.
- Meerkosten door gebreken in de bestaande installatie (waaronder aantreffen van asbest) betaalt u zelf.
- De kosten voor extra werkzaamheden worden achteraf van uw bankrekening geïncasseerd via automatische incasso.

### 4. Wat verwachten wij van u?

- Dat u deze voorwaarden goed doorleest en zich hieraan houdt.
- Dat u het Toestel en de installatie gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn en er voorzichtig mee om gaat.
- Dat u onze aanwijzingen voor gebruik opvolgt.
- Dat u uw best doet om beschadigingen en schade te voorkomen.
- Dat u storingen of gebreken zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Dit is ook voor uw eigen veiligheid.
- Dat u ons toegang geeft voor onderhoud en/of het verhelpen van storingen.
- Dat u ons in de gelegenheid stelt het Toestel uit het perceel te verwijderen als wij dit noodzakelijk vinden.
- Mochten onze werkzaamheden door een externe factor (dus niet te wijten aan ons) later plaatsvinden, dan zullen wij u daarvoor kosten in rekening brengen.
- Dat u het ons mogelijk maakt aan het einde van de huurovereenkomst of na opzegging van de huurovereenkomst (om welke reden dan ook) het Toestel op te halen. Kan het Toestel door beëindiging van de huurovereenkomst niet worden opgehaald? Of is er sprake is van vermissing of verlies? Dan brengen wij u een redelijk bedrag in rekening voor het door ons geleden verlies en de door ons gemiste inkomsten, plus € 75,- administratiekosten.

#### Extra regels: als u niet de eigenaar van het perceel of de gebruiker van het toestel bent.

- Bent u niet de eigenaar van het perceel waarin het toestel

wordt geplaatst? Dan moet u schriftelijke toestemming hebben van de eigenaar van het perceel om het toestel te laten plaatsen en aan te sluiten.

- Bent u niet de gebruiker van het toestel? Dat moet u de gebruiker over de regels van deze voorwaarden informeren.

## 5. Onderhoud en controle?

- Wij zorgen voor onderhoud en controle. Als het voor uw toestel nodig is komen wij bij u langs en maken daarvoor een afspraak met u.
- De kosten voor onderhoud en controle zijn onderdeel van de afgesproken huurprijs.
- Wij voeren regelmatig onderhoud uit aan het toestel (exclusief kranen, leidingen en dergelijken) om een zo veilig mogelijk gebruik te garanderen. Dit doen we als dat nodig is.
- Als we een gebrek constateren, verhelpen we dit zo snel mogelijk en binnen een maand. Is de situatie acuut onveilig? Dan zullen we passende veiligheidsmaatregelen nemen. Dit kan ook betekenen dat wij het Toestel verwijderen of vervangen.

## 6. Waaruit bestaan de goederen en/of diensten?

### I. Wat valt onder de service van het huren?

- De service als onderdeel van het huren bestaat uit:
  - a. Periodiek onderhoud zoals dit voor het toestel nodig is.
  - b. Het verhelpen van storingen.Dit is inclusief voorrijkosten, materiaalkosten en Arbeidskosten.

### II. Wat valt niet onder de service van het huren?

- In de volgende gevallen brengen wij u de extra kosten voor onderhoud en controle in rekening:
  - a. Als u en/of de gebruiker zich niet aan de afgesproken regels heeft gehouden en wij ondervinden daar hinder van bij de uitvoering van onze werkzaamheden.
  - b. Als de storing het gevolg is van:
    - Uw toedoen, zodat wij het onderhoud niet kunnen uitvoeren;
    - Geen of een onjuiste elektrische spanning of doordat er geen gas of gasvoordruk aanwezig is op het Toestel zoals aangegeven in de voorwaarden van de leverancier;
    - Blikseminslag, bevriezing, bevuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas of elektriciteitsnet of andere oorzaken van buitenaf;
    - Onzorgvuldige bediening door u, zoals het in de onjuiste stand staan van schakelaars of door onjuiste instellingen;
    - Verstopping door kalkafzetting en diffusie;
    - Capaciteitsproblemen van installaties die niet door ons zijn aangesloten;
    - Vervuilde rookgaskanalen en in rookgaskanalen die in bouwkundige constructies zijn weggewerkt;
    - Te veel/onvoldoende water of te veel lucht in de Installatie;
    - De programma's van het toestel. Herprogrammering valt niet onder service;
    - wijzigingen aan de installatie die de goede werking van het Toestel nadelig kunnen beïnvloeden en/of de installatie onbereikbaar maken en die niet door Feenstra zijn aangebracht. Als u wilt, kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten door Opdrachtnemer worden uitgevoerd.
- Het tussentijds bijvullen en ontluichten valt niet onder de service. Als u wilt kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten door ons worden uitgevoerd.
- Moeten wij wijzigingen die u hebt gedaan aan de installatie herstellen? Dan betaalt u daarvoor de kosten.

## 7. Wat te doen bij een storing?

- Storingen kunt u dag en nacht melden. Bel daarvoor: +31 (0)88 8455 000.
- Ook voor het melden van calamiteiten kunt u ons 24 uur per

dag bellen op telefoonnummer: +31 (0)88 8455 000.

- U kunt ons ook vragen om veranderingen aan de Installatie uit te voeren. De kosten hiervan zijn voor u.
- Als wij langskomen voor reparaties of wijzigingen, moet de plek waar het Toestel staat vrij zijn van opslag. Wij moeten overal goed bij kunnen. Is dit niet het geval, dan brengen wij de extra tijd die daardoor nodig is in rekening.

## 8. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?

- De overeenkomst heeft een minimale looptijd van 2 jaar. Wilt u toch de overeenkomst binnen deze periode opzeggen? Dan betaalt u de prijs voor de nog niet betaalde huurtermijnen van de eerste twee jaar plus € 35,- administratiekosten.
- U kunt de overeenkomst schriftelijk of via e-mail opzeggen. U heeft hiervoor een opzegtermijn van een maand.
- Gaat u verhuizen of verkoopt u het perceel? Laat dit dan tenminste één maand van tevoren aan ons weten. Blijft het Toestel in het perceel achter? Dan bent u verplicht bij verkoop de koper te vertellen dat het Toestel eigendom is van Feenstra en door u wordt gehuurd.
- Het is mogelijk om het huurcontract over te dragen aan de opvolgende eigenaar van het perceel. Maar dit moet wel in overleg met ons en de nieuwe eigenaar. Ook moet de nieuwe eigenaar verklaren dat hij de rechten en plichten van deze huurovereenkomst overneemt. Doet u dit allemaal niet, dan bent u aansprakelijk voor de schade die voor ons hieruit voortvloeit.
- Overlijdt de huurder en kunt u dit aantonen? Dan stopt de huurovereenkomst. Resterende huurtermijnen hoeven niet betaald te worden. Het Toestel wordt door ons verwijderd. Dit doen wij niet als er een nieuwe huurder komt en wij deze nieuwe huurder accepteren.

## 9. Wat gebeurt er als u de overeenkomst stopt?

- Het Toestel is eigendom van Feenstra en zal door ons worden opgehaald.
- Als wij het Toestel verwijderen, zullen wij de installatie op een veilige manier afsluiten.
- De verwijderingswerkzaamheden zijn op onze kosten. Maar deze kosten beperken zich tot het verwijderen van het Toestel. We zijn niet verantwoordelijk voor het in originele staat herstellen van muren, plafonds, leidingen en/of kranen etc.

## 10. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?

- Wij mogen de overeenkomst tussentijds beëindigen als u zich niet aan de regels houdt. We laten u dit dan schriftelijk weten. U heeft dan nog vijf werkdagen om alsnog aan uw verplichtingen te voldoen. Doet u dit niet, dan is de beëindiging definitief vanaf de datum die in de brief staat die wij u toesturen.
- Ook mogen wij de overeenkomst tussentijds beëindigen als u in staat van faillissement of surséance van betaling bent of als er beslag op uw eigendommen wordt gelegd. De datum van de beëindiging ontvangt u dan schriftelijk van ons.
- Hoewel we het niet graag doen, zijn er redenen waarom wij de overeenkomst direct en zonder opzegtermijn mogen stoppen. Dit mogen wij doen als u gedrag vertoont dat in strijd is met de algemeen geldende gedragsregels en de regels die in deze voorwaarden staan. Zoals: agressief gedrag, niet meewerken aan controles en gevaarlijke situaties.

## 11. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst stoppen?

- Het Toestel is eigendom van Feenstra en zal door ons worden opgehaald.
- Als wij het Toestel verwijderen, zullen wij de installatie op een veilige manier afsluiten.
- De verwijderingswerkzaamheden zijn op onze kosten. Maar deze kosten beperken zich tot het verwijderen van het Toestel. We zijn niet verantwoordelijk voor het in originele staat herstellen van muren, plafonds, leidingen en/of kranen etc.

### 12. Bijzonderheden

- Er kunnen (gevaarlijke) situaties voorkomen waarbij wij onmiddellijk moeten handelen. Als het (nog) mogelijk is, doen wij dat altijd in overleg met u. Is overleg niet (meer) mogelijk dan zullen wij de werkzaamheden stoppen of passende veiligheidsmaatregelen nemen. Het is mogelijk dat wij daarvoor kosten moeten maken die u moet betalen.
- Deze voorwaarden gelden vanaf april 2023.